

Mémoire présenté au Groupe de travail sur la littératie financière

Préparé par l'Association des banquiers canadiens

Le 30 avril 2010

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est fière de soumettre le présent mémoire dans le cadre du processus de consultation sur la littératie financière, et d'appuyer ainsi les efforts du Groupe de travail sur la littératie financière. Au nom de nos banques membres, nous soutenons fermement cette initiative et nous croyons qu'il est grand temps d'instaurer une stratégie nationale qui favoriserait la littératie financière. Plus particulièrement, nous serons très heureux de recevoir les résultats du processus de consultation du Groupe de travail ainsi que les recommandations qui seront formulées.

L'Association des banquiers canadiens représente 51 banques membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada, et leurs 263 400 employés. Nous préconisons l'adoption de politiques publiques efficaces, favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable au profit des Canadiens et de l'économie canadienne. L'ABC et ses banques membres croient à l'importance de la littératie financière étant donné que des Canadiens éduqués sur les questions financières sont une composante vitale d'un système bancaire solide.

Selon le Groupe de travail, « la littératie financière, c'est disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables ». Nous savons pertinemment que les Canadiens qui prennent des décisions financières judicieuses à long terme non seulement atteignent une sécurité financière mais contribuent aussi à raffermir le système bancaire canadien ainsi que l'économie canadienne dans son ensemble. Parallèlement, un manque de connaissances et de compréhension des risques et des avantages que présentent les produits et les services financiers peut créer des problèmes tant pour les individus eux-mêmes que pour l'économie dans son ensemble.

Depuis des années, l'ABC et ses banques membres se sont dévouées à rehausser les niveaux de littératie financière.

Il y a plus d'une dizaine d'années, l'ABC a lancé un programme de littératie financière qui s'adresse aux jeunes du secondaire. Depuis, le programme *VotreArgent* a enseigné à plus de 186 000 élèves du secondaire 4 et 5 les rudiments de la tenue de budget, de l'épargne, de l'investissement, du crédit et de la protection contre la fraude. Ce séminaire non commercial est animé par des banquiers bénévoles locaux qui enseignent aux jeunes Canadiens comment gérer leur argent de façon responsable. *VotreArgent* est présenté en collaboration avec l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Les banques appuient également la recherche dans le domaine de la littératie financière. Par exemple, vers la fin de 2009, l'ABC a commandité une enquête menée par le Strategic Counsel afin d'évaluer comment les familles canadiennes traitent la question de la littératie financière. Cette enquête a révélé que la majorité des parents et des adolescents conviennent que les jeunes possèdent des compétences financières de base relativement solides mais que les compétences plus sophistiquées – effectuer des placements ou comprendre l'historique de crédit – restent insuffisamment développées.

Par ailleurs, le site de l'ABC (www.cba.ca) offre de l'information à la portée de tous au sujet des services bancaires les plus utilisés et de l'usage du crédit, ainsi qu'au sujet d'autres ressources susceptibles d'aider les Canadiens à choisir les meilleurs produits et services bancaires en réponse à leurs besoins.

L'ABC possède en effet ses propres ressources qu'elle met à la disposition du public, mais les banques restent actives et essentielles dans le quotidien de la plupart des Canadiens. Chaque jour, des millions de personnes se tournent vers les banques pour obtenir des produits, des services et des conseils susceptibles de les aider à préparer leur retraite, à démarrer une entreprise ou à acheter une maison. Ainsi, les banques fournissent déjà à leurs clients et clients potentiels une abondance de matériel éducatif, d'information, d'outils et de services destinés à les aider à faire les meilleurs choix. Plus loin dans notre mémoire, nous donnerons un aperçu de ces services.

En outre, les banques, et l'ABC, offrent aux clients et au public des renseignements au sujet de la fraude afin de les sensibiliser aux risques mais aussi aux moyens dont ils disposent pour mieux protéger leurs renseignements.

Par ailleurs, depuis plus de 40 ans, les banques appuient – financièrement et par le travail bénévole de leurs employés – les agences sans but lucratif de conseils en matière de crédit et soutiennent l'excellent travail qu'elles accomplissent pour aider les Canadiens à acquérir de meilleures compétences en gestion de l'argent. L'appui aux conseils en matière de crédit fait partie de l'engagement global du secteur bancaire à raffermir la littératie financière de tous les Canadiens.

Notre mémoire

Le présent mémoire suit la même structure que le document de consultation distribué par le Groupe de travail. Notre mémoire traite des points suivants :

- Le paysage de la littératie financière
- Les bases de l'apprentissage
- Comprendre le comportement financier
- Emprunts et endettement
- Épargne et placements
- Planifier la retraite
- Se protéger contre la fraude financière
- Communications et technologie
- Évaluer les progrès accomplis dans le pays en littératie financière

Nos réponses et nos recommandations reflètent notre vision du paysage de la littératie financière au Canada. Bien que nous ne puissions pas donner des réponses catégoriques à certaines questions – en fait, nous attendons impatiemment les résultats du Groupe de travail afin de trouver réponse à certaines de ces questions –, nous avons fait des recommandations basées sur notre expérience, là où c'est possible.

Plus précisément, nous recommandons le lancement d'une recherche qui identifierait quels sont les problèmes, s'il y en a, au niveau des connaissances financières chez les Canadiens et au chapitre de

l'enseignement des questions financières dans les écoles du pays. Une telle recherche devrait être orientée sur l'accès des Canadiens à l'éducation financière et sa diffusion, l'implication intersectorielle, y compris celle du secteur privé, et une meilleure communication ainsi qu'une collaboration accrue en vue de lutter contre la fraude.

Sommaire des recommandations

L'ABC fait les recommandations suivantes :

1. Élaborer une stratégie nationale portant sur la littératie financière qui comprend des études sur les besoins des Canadiens dont les résultats serviront à lancer les initiatives nécessaires. En l'absence de recherche quantitative concrète sur les besoins des Canadiens, il sera difficile de a) déterminer ce qui doit être fait et comment le faire, et b) mesurer le niveau de succès par la suite.
2. Rendre l'éducation financière dans les écoles publiques obligatoire en vertu de la stratégie nationale. Nous encourageons le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux à collaborer afin que tous les jeunes Canadiens aient une base solide de connaissances financières avant la fin de leur éducation scolaire. Cette stratégie nationale devra se baser sur le travail effectué par l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans la promotion d'un cours officiel de littératie financière dans les écoles secondaires.
3. Inviter le secteur privé à jouer un rôle dans la mise en œuvre de la stratégie nationale portant sur la littératie financière en raison de l'importante implication de ce secteur (notamment les banques) dans les efforts axés sur le rehaussement du niveau de littératie financière au Canada.
4. Porter une attention particulière à l'important rôle que jouent les familles en tant que pôle d'apprentissage sur les questions financières. Une stratégie nationale devrait reconnaître le fait que c'est au sein de la famille que les jeunes développent leur attitude à l'égard de l'argent et du mieux-être financier.
5. Établir une plateforme centrale d'information et d'éducation sur la planification de la retraite ou sur la gestion financière en général. Cette plateforme pourra être opérationnelle au niveau national et offrir des ressources à tous les Canadiens là où ils se trouvent, dans les centres urbains, dans les zones rurales ou dans les collectivités difficilement accessibles.
6. Viser les groupes les plus vulnérables dans un effort d'aider les consommateurs à éviter la fraude. Par exemple, les personnes âgées ont été identifiées comme le groupe le plus susceptible d'être victime d'escroquerie et de comportements frauduleux. Une recherche plus poussée serait nécessaire afin d'identifier les zones qui doivent être ciblées.
7. Amener le gouvernement fédéral à créer et à faire la promotion d'un portail unique (tel que Service Canada) regroupant toutes les activités et les organisations impliquées dans la littératie financière. Un hôte logique de ce portail serait (ACFC).
8. Amener le gouvernement fédéral à assurer le suivi des changements apportés au paysage de la littératie financière en ce qui a trait à l'efficacité et à l'efficience des initiatives et partager les résultats avec les intervenants clés. Nous recommandons que l'ACFC soit l'hôte de cette recherche.

Réponses de l'ABC aux questions du Groupe de travail

1. Le paysage de la littératie financière

Le Groupe de travail a posé les questions suivantes au sujet de l'état de la littératie financière au Canada :

- Quelles connaissances et compétences financières sont essentielles pour tous les Canadiens?
- Que recommandez-vous pour améliorer ou pousser plus loin les programmes et initiatives dans le domaine de la littératie financière au Canada?
- Quelles initiatives pourraient être instaurées pour encourager davantage la collaboration entre les secteurs public, privé et à but non lucratif?

Réponse de l'ABC

Ces questions sont au cœur du travail sur la littératie financière qui est actuellement nécessaire au Canada. Elles représentent, en gros, des enjeux de politique sociale qui dépassent le mandat spécifique de l'ABC. Néanmoins, alors que nous attendons des lignes directrices à ce sujet dans le rapport final du Groupe de travail, nous nous appuyons sur notre expérience pour avancer les recommandations suivantes.

Le besoin en recherche quantitative

La première question du Groupe de travail est peut-être la plus large et celle qui pose le plus grand défi. La réponse dépend d'un éventail de variables, telles que l'âge, le revenu, le lieu de résidence et les responsabilités de l'individu. Par exemple, nous savons de notre propre travail en littératie financière auprès des jeunes du secondaire que ce groupe de citoyens est à la recherche d'une information qui lui permet de mieux tenir un budget, d'utiliser judicieusement le crédit, d'éviter les pièges des fraudeurs et, avec l'âge, de faire fructifier son argent. Il y a déjà eu quelques recherches sur les attitudes et les besoins des Canadiens dans le domaine de la littératie financière, mais il est clair que des recherches plus poussées sont nécessaires¹.

Une telle étude devra porter, en partie, sur les façons de transmettre les compétences et les connaissances : l'efficacité de la livraison, la pertinence d'enseigner le contenu plutôt que de simplement distribuer le matériel, ce que les personnes qui reçoivent cette information en retiennent, quelles connaissances et compétences sont nécessaires à différentes étapes de la prise de décision et les différents types de décisions financières, et comment le Canada se compare à d'autres pays à tous ces niveaux. Les résultats de cette étude devront être communiqués aux intervenants, dans un environnement consultatif.

Nous recommandons que le Groupe de travail établisse une stratégie qui comprend une recherche sur les besoins des Canadiens dont les résultats serviront à lancer les initiatives nécessaires. En l'absence de recherche quantitative concrète sur les besoins des Canadiens, il sera très difficile de a) déterminer ce qui doit être fait et comment le faire, et b) mesurer le niveau de succès par la suite.

¹ Les études récentes comprennent l'édition de 2009 de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de Statistique Canada, ainsi que l'Indice des investisseurs des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

Armés d'un sens concret de ce que sont les besoins des Canadiens en matière de littératie financière et où se trouvent les lacunes dans leurs connaissances (c.-à-d., le problème exact ciblé par la stratégie), nous pourrions répondre à la deuxième question, à savoir comment améliorer et pousser plus loin les programmes et les initiatives actuels de littératie financière.

Encourager la collaboration et l'implication du secteur privé

À notre avis, une approche coopérative est un élément clé dans la mise en place d'une stratégie nationale visant l'amélioration de la littératie financière parmi les Canadiens. Nos banques ont adopté une approche intersectorielle de la littératie financière grâce aux nombreux programmes auxquels elles participent. Nous avons dressé une brève liste de ces programmes à l'annexe A afin d'illustrer l'implication du secteur privé, que ce soit de façon individuelle ou en partenariat avec d'autres organisations. Bien qu'il nous soit impossible de faire des recommandations précises pour le moment, nous pouvons offrir des exemples de ce qui a bien fonctionné pour nous et quel type d'information est déjà disponible.

Il importe que le Groupe de travail passe en revue les initiatives actuelles visant la littératie financière et effectue une recherche plus poussée sur les pratiques exemplaires. Les résultats de cette recherche devront être communiqués aux intervenants.

En outre, nous désirons souligner l'importance de l'implication du secteur privé dans les efforts axés sur le rehaussement du niveau de littératie financière au Canada et recommander que le secteur privé ait un rôle dans la mise en œuvre d'une stratégie nationale visant l'amélioration de la littératie financière.

De leur côté, les banques offrent une importante perspective orientée-client de la relation entre les Canadiens et leur argent. En effet, les banques jouent un rôle essentiel dans le quotidien de millions de Canadiens. Nous avons donc un intérêt à veiller à ce qu'ils aient la capacité de prendre les décisions financières judicieuses au sujet des produits et des services qu'ils achètent. Là aussi, nous avons de l'expérience à partager.

2. Les bases de l'apprentissage

Le Groupe de travail a posé également plusieurs questions relativement à la façon dont se fait l'éducation des Canadiens au sujet de l'argent, ainsi qu'au moment et au lieu où cet apprentissage est effectué. Voici leurs questions à ce sujet :

- Quelles mesures nous permettraient de rendre l'éducation financière généralisée, pertinente et accessible pour tous les Canadiens?
- Quelles autres mesures permettraient d'améliorer l'éducation en littératie financière au Canada?
- Quelles parties devraient contribuer à l'éducation en littératie financière au Canada, et quels rôles les participants suivants devraient-ils jouer?
 - père, mère et famille;

- collèges et universités;
- secteur privé;
- organismes non gouvernementaux;
- autres.

Réponse de l'ABC

L'ABC peut offrir quelques recommandations selon l'expérience des banques avec leurs clients et la façon dont les clients utilisent les banques et leurs ressources. Plus particulièrement, nous offrons notre point de vue sur l'accessibilité ainsi que sur le rôle des éducateurs et le rôle de la famille.

Accessibilité

À notre avis, la pertinence de l'information financière n'a aucune valeur si les Canadiens ne peuvent pas accéder à des ressources éducatives dans ce domaine. Si les particuliers ne savent pas vers qui se tourner pour trouver l'information, ils ne seront pas en mesure de profiter de ce qui est offert.

Les experts en éducation financière au Canada ont souligné le manque d'initiatives de marketing et de diffusion dans la sensibilisation aux ressources de littératie financière offertes au public. Il s'agit d'un défi de taille que le Groupe de travail devra relever.

Le secteur bancaire canadien – ainsi que les autres intervenants des services financiers dans le secteur privé – a bien réussi à augmenter sa visibilité à l'égard de ses clients par divers moyens : médias diffusés, Internet, en personne et presse écrite. Si nous n'étions pas accessibles aux clients et clients potentiels, ils n'auraient pas fait affaire avec nous. Pour cette raison, nous croyons que les fournisseurs de services d'éducation financière peuvent profiter de l'expérience du secteur privé, notamment celle des banques au Canada.

À mesure que le Groupe de travail commence à formuler ses stratégies, des consultations devraient être entamées auprès de chaque institution financière susceptible de pouvoir partager son expérience et ses connaissances sur les campagnes et les programmes orientés-clients, axés sur l'éducation et l'information.

Le rôle des éducateurs

L'ABC, à travers son expérience de *VotreArgent*, le programme de littératie financière destiné aux jeunes, rend accessible les ressources nécessaires pour que les éducateurs dans les écoles secondaires puissent donner une éducation financière dans leurs classes. Toutefois, il n'existe pas actuellement une approche de l'éducation financière qui soit cohérente à travers le pays. Certaines provinces, telles que la Colombie-Britannique, ont pris l'initiative d'inclure l'éducation financière dans leur programme scolaire, alors que d'autres ne l'ont pas fait. Dès 2011, le gouvernement de l'Ontario introduira un cours de littératie financière obligatoire, une initiative lancée par un député provincial, ancien banquier.

Nous recommandons qu'une stratégie nationale sur la littératie financière rende obligatoire l'enseignement des questions financières dans le programme scolaire public. Nous encourageons le gouvernement fédéral, et les gouvernements provinciaux et territoriaux à collaborer afin que tous les jeunes Canadiens aient une

base solide de connaissances financières avant la fin de leur éducation scolaire. Cette stratégie nationale devra se baser sur le travail effectué par l'Agence de consommation en matière financière du Canada dans la promotion d'un cours officiel de littératie financière dans les écoles secondaires.

Le rôle des familles

Comme le montre l'étude commanditée par l'ABC sur l'opinion des parents à l'égard des décisions financières de leurs adolescents (et vice versa), la littératie financière est une affaire de famille. En effet, cette étude a révélé que, pour les adolescents, les parents sont la principale source d'information au sujet des finances et de la gestion de l'argent.

Par conséquent, nous recommandons que le Groupe de travail attache une importance particulière au rôle de la famille en tant que pôle d'apprentissage sur les questions financières. Une stratégie nationale devrait reconnaître le fait que c'est au sein de la famille que les jeunes développent leur attitude à l'égard de l'argent et du mieux-être financier.

3. Comprendre le comportement financier

Le Groupe de travail a également posé les questions suivantes visant à comprendre comment les Canadiens font leurs choix financiers et ce qui motive leur comportement :

- Quelles initiatives pourraient encourager les gens à cesser de remettre à plus tard et à commencer à dresser un plan financier et à le respecter?
- Que pouvons-nous faire pour contrer la tendance des gens à « vivre au jour le jour » au lieu de planifier l'avenir?
- Quelles stratégies recommanderiez-vous pour aider les consommateurs qui sont dépassés par le nombre et le genre de produits financiers mis à leur disposition?

Réponse de l'ABC

Comprendre le comportement et les attitudes des Canadiens en ce qui a trait à leurs finances n'est pas une tâche facile. Bien que l'information à ce sujet ne manque pas, il faut que les individus la cherchent et l'utilisent. Les banques effectuent des études de marché afin de pouvoir mieux comprendre et aider leurs clients. Or, les questions du Groupe de travail portent sur la population en général.

Nous soulignons de nouveau l'importance de la recherche (telle que présentée dans notre réponse à la première section) afin de savoir dans quelle situation nous nous retrouvons aujourd'hui et de pouvoir mesurer nos progrès à l'avenir. Nous pouvons certainement parler de l'importance des études de marché alors que les banques cherchent à mieux servir leurs clients et à attirer une nouvelle clientèle, ciblée selon les besoins émergents et les lacunes sur le marché.

4. Emprunts et endettement

Le Groupe de travail souligne que, bien qu'elle aide les Canadiens à atteindre leurs objectifs (c.-à-d., acheter une maison ou démarrer une entreprise), la dette peut représenter un fardeau si elle n'est pas assumée prudemment. Ainsi, le Groupe de travail pose les questions suivantes au sujet de l'emprunt et de l'endettement :

- Quelles options doit-on envisager pour aider davantage de Canadiens à comprendre la différence entre les bonnes dettes et les mauvaises dettes?
- Quelles initiatives permettraient d'aider les gens éprouvant des difficultés financières avant qu'ils ne deviennent insolubles?
- À votre avis, quels changements pourraient aider les gens à prendre des décisions plus éclairées lorsqu'il s'agit d'endettement et d'emprunts?

Réponse de l'ABC

L'éducation, suivie le plus tôt possible, est le meilleur moyen pour aider les Canadiens à comprendre comment utiliser judicieusement le crédit. En l'absence de connaissances et de sensibilisation, gérer sa dette devient un vrai défi. Ainsi, les Canadiens devront comprendre le crédit et comment il fonctionne, l'utiliser pour des achats pertinents et le rembourser le plus tôt possible conformément aux conditions de l'entente.

Au Canada, le crédit est utilisé sous plusieurs formes. En général, les Canadiens font un bon usage du crédit et remboursent leurs emprunts à temps. Par exemple, les statistiques de l'ABC montrent que le nombre de prêts hypothécaires en souffrance – au moment où le pays commence à sortir de la pire récession depuis des années – n'atteint même pas la moitié de un pour cent (0,45 %) du nombre total de prêts hypothécaires. Même les cartes de crédit et les créances non garanties présentent un faible taux de délinquance à 90 jours, soit un peu plus de un pour cent sur l'ensemble des comptes (1,31 %). En outre, des enquêtes faites par le passé ont révélé qu'au moins 70 % des Canadiens remboursent le solde total de leur carte de crédit chaque mois.

Les banques s'assurent d'octroyer des prêts à ceux qui peuvent et qui vont les rembourser. Au moment d'approuver un prêt, les banques suivent un processus rigoureux leur permettant de déterminer si le client est capable d'assumer le prêt demandé et s'il est susceptible de le rembourser. Dans les cas où le taux d'intérêt peut augmenter (p. ex., taux hypothécaire variable ou marge de crédit), cette évaluation tient compte de la capacité de remboursement du client à un taux d'intérêt élevé. Les rapports de solvabilité contribuent à cette évaluation en fournissant l'information au sujet du crédit en cours de l'emprunteur et au sujet de ses pratiques de paiement. L'évaluation de la banque est faite à un moment dans le temps et ne peut tenir compte de circonstances imprévues, telles que la perte d'emploi, la maladie ou la rupture du mariage. Il s'agit souvent de facteurs déclencheurs, qui mèneront à des problèmes d'endettement et parfois à la faillite, selon les rapports du Bureau du surintendant des faillites.

Les banques offrent de l'éducation aux consommateurs par plusieurs moyens : sur Internet, en succursale, au téléphone et dans le matériel imprimé. Lorsque leurs clients sont en difficulté financière, les banques ne

tardent pas à les contacter et à leur offrir des plans de remboursement ajustés. Par exemple, durant le récent repli économique, les banques n'ont ménagé aucun effort pour aider leurs clients à surmonter les défis financiers auxquels ils étaient confrontés. Parfois, si nécessaire, les banques dirigeront leurs clients vers des conseillers en crédit qui leur offriront l'éducation nécessaire et un plan de gestion de la dette. Les employés de banque agissent à titre bénévole auprès des services de conseils en crédit qui reçoivent en plus des millions de dollars de la part des banques.

L'ABC insiste sur la recommandation visant le rôle de l'éducation financière dans les classes afin de veiller à ce que les Canadiens aient les connaissances suffisantes pour savoir comment utiliser et ne pas utiliser le crédit. Plus particulièrement, l'ajout de l'éducation financière au programme des écoles secondaires contribuera à préparer les Canadiens à bien utiliser leur première carte de crédit et leur premier prêt au moment d'entamer leur éducation postsecondaire.

5. Épargne et placements

Le Groupe de travail cherche à comprendre les habitudes d'épargne et de placement des Canadiens en sollicitant des réponses aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui incite les gens à épargner?
- De quels genres de renseignements les gens ont-ils besoin pour prendre de bonnes décisions d'épargne et de placements selon leurs circonstances particulières?
- Quelles autres mesures pourraient aider les Canadiens à améliorer leurs pratiques d'épargne et de placements?

Réponse de l'ABC

Il faut reconnaître en premier qu'il existe diverses mesures pour épargner. L'approche du bilan financier, combinant la valeur de l'actif et du passif, montre que les Canadiens continuent d'épargner et d'augmenter leur valeur nette. Cette approche donnerait la mesure la plus précise du comportement d'épargne réel des familles.

L'accès facile et abordable au crédit à la consommation a changé la façon dont les Canadiens épargnent. Les familles peuvent axer leur stratégie d'épargne sur des objectifs plus importants et atteignables à plus long terme, tels que la préparation à la retraite, l'épargne pour une mise de fonds sur une maison ou l'épargne-éducation pour les enfants. Les ménages mettent de l'argent de côté dans l'espoir de se constituer des avoirs financiers et non financiers à l'avenir. Ils pourront ainsi :

- Mitiger le risque (perte d'emploi)
- Financer de larges dépenses à l'avenir (éducation postsecondaire)
- Acquérir des biens tangibles dispendieux (une maison)
- Tirer un revenu de retraite

Afin de mieux se préparer à ces événements de la vie, les ménages doivent gérer soigneusement leur dette et comprendre comment gérer le coût de l'emprunt (p. ex., choisir le bon prêt hypothécaire). Ils doivent comprendre le taux de rendement et les conséquences fiscales propres à certains types d'instruments d'épargne ainsi que le risque inhérent aux placements dans des avoirs financiers ou non financiers. Également, ils doivent comprendre le risque associé aux placements dans les instruments d'épargne (CPG, actions et fonds communs de placement) et dans l'actif réel (tendances des prix de l'immobilier, lancement en affaires). Il s'agit du genre de conseils que les banques fournissent à leurs clients.

Un ensemble d'outils découlant de politiques publiques, comme les instruments d'aide à l'épargne-retraite, pourra également aider les Canadiens à épargner. L'introduction du compte d'épargne libre d'impôt est un parfait exemple d'une telle politique. Il s'agit d'un instrument souple qui sert toutes sortes d'objectifs d'épargne.

La stratégie de littératie financière doit tirer avantage de l'expertise et de l'expérience du secteur privé, notamment des banques et des autres fournisseurs de services financiers, afin de créer un environnement attirant et stimulant qui favorise l'accès à l'information au sujet de l'épargne.

6. Planifier la retraite

Le Groupe de travail a posé des questions clés relativement aux compétences des Canadiens en matière de planification de la retraite :

- Quelles mesures peuvent être prises pour encourager les Canadiens à planifier leur retraite à un plus jeune âge et à s'y préparer?
- Du point de vue de la littératie financière, quelles mesures peuvent être prises pour encourager les Canadiens à participer pleinement à leur régime de pension au travail ou à un régime de retraite (p. ex., REER)?
- Quelles autres initiatives ou mesures d'encouragement ayant trait à la littératie financière le Groupe de travail devrait-il envisager pour aider à promouvoir la sécurité à la retraite des Canadiens?

Réponse de l'ABC

Nous désirons d'abord reprendre notre première recommandation à l'effet que la littératie financière devra figurer au programme des écoles secondaires dans toutes les provinces. Un fait tout simple : commencer tôt à épargner pour la retraite permet de maximiser le rendement des placements au fil du temps.

Ensuite, les Canadiens doivent être conscients de leur rôle individuel croissant dans la constitution d'une épargne-retraite. Bien que le Canada ait un système de retraite et d'épargne-retraite solide et mondialement reconnu, il est de plus en plus courant que la responsabilité première de se constituer une épargne-retraite adéquate relève de l'individu-même. Toutefois, afin d'y arriver, les Canadiens devront recevoir une information et des conseils pertinents et réalistes au sujet de leur plans de retraite ainsi que de leurs attentes

à l'égard de leur revenu durant la retraite. Également, ils devront être encouragés à jouer un rôle actif dans la constitution de leur épargne-retraite.

Une autre facette de la planification de la retraite porte sur l'information et l'éducation en ce qui concerne la planification fiscale. Le REER est un excellent instrument d'épargne-retraite à l'abri de l'impôt. Mais les Canadiens disposent de plusieurs autres stratégies pour épargner en vue de la retraite. Il importe donc de veiller à ce que les particuliers aient accès à ces stratégies. Plus particulièrement, les stratégies fiscales devront être mieux annoncées et plus clairement expliquées afin que les Canadiens puissent mieux les comprendre et les appliquer.

De même, les employeurs peuvent jouer un rôle à cet effet, en encourageant la participation à un régime d'épargne parrainé par l'organisation, tel qu'un régime de retraite ou un REER collectif. Les employeurs qui offrent de tels avantages devront s'assurer que toute l'information au sujet des régimes est disponible et facilement accessible et devront veiller à expliquer aux participants les risques que présente chaque instrument d'épargne ainsi offert.

Notre recommandation est de veiller à ce que les Canadiens aient accès à des conseils financiers efficaces et complets leur permettant de combiner les différentes stratégies d'épargne et les différents instruments auxquels ils auront recours à chaque étape de leur vie. Les conseils professionnels sont une composante clé de l'épargne-retraite adéquate et doivent être offerts à tous les Canadiens.

Il serait également utile d'établir une plateforme centrale d'information et d'éducation sur la planification de la retraite ou sur la gestion financière en général. Cette plateforme pourra être opérationnelle au niveau national et offrir des ressources à tous les Canadiens là où ils se trouvent, dans les centres urbains, dans les zones rurales ou dans les collectivités difficilement accessibles.

7. Se protéger contre la fraude financière

Le Groupe de travail cherche également des avis au sujet des questions suivantes propres à la fraude financière :

- La fraude financière est-elle liée à un manque de littératie financière? Dans l'affirmative, quel est ce lien?
- Quel genre de renseignement pourrait améliorer la vigilance des Canadiens en matière de fraude financière? Comment ces renseignements devraient-ils être présentés et qui devrait les communiquer aux Canadiens?
- Certains groupes sont-ils plus susceptibles que d'autres à la fraude financière et, dans l'affirmative, comment la littératie financière pourrait-elle les aider?

Réponse de l'ABC

L'ABC partage l'avis du Groupe de travail au sujet de la sensibilisation aux différentes méthodes de fraudes et d'escroquerie et aux façons dont opèrent les fraudeurs, dans l'objectif de mieux armer les Canadiens

contre ces moyens déloyaux. En tant qu'organisations traitant des renseignements personnels et des comptes de millions de Canadiens, les banques prennent très au sérieux leur rôle dans la lutte contre la fraude financière.

Par ailleurs, les banques du Canada disposent de systèmes de sécurité hautement sophistiqués afin de protéger l'information des clients et de les empêcher de tomber victimes de fraude financière. Les banques travaillent en étroite collaboration avec les forces de l'ordre et contribuent à l'éducation des consommateurs au sujet des mesures qui peuvent être prises afin d'amoindrir le risque. Les consommateurs ont également un rôle à jouer dans leur propre protection et doivent rester vigilants. Ainsi, les banques ne ménagent aucun effort pour sensibiliser à la fraude et appuyer les initiatives de prévention de la fraude à travers plusieurs initiatives, dont :

- Information et éducation sur la fraude communiquées par les moyens suivants : vidéos en ligne, renseignements sur les pages de connexion et de sécurité des sites Web, matériel imprimé, affiches dans les succursales et efforts de relations avec les médias.
- Collaboration avec les forces de l'ordre en vue d'éduquer les consommateurs et les entreprises sur les moyens à leur disposition leur permettant de minimiser les risques de devenir victimes de fraude. Par exemple, le projet Protect, mis en place par l'association Interac (dont les banques sont membres), est un programme coopératif d'éducation et de prévention du crime, destiné à informer les commerçants, les chefs d'entreprises et les employés des fraudes commises par cartes de paiement.
- Participation au Forum de prévention de la fraude, qui est une campagne multimédias, multipartenaires, mise en place par le Bureau de la concurrence fédéral en vue de sensibiliser le public sur la fraude et de souligner l'importance de la prévention. Au cours du mois de mars, Mois de la prévention contre la fraude, les banques et l'ABC ont participé à de nombreuses activités de sensibilisation à la fraude, tout comme nous le faisons à l'année longue.
- Participation au Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, en octobre, une initiative annuelle internationale destinée à aider les consommateurs à se protéger et à protéger leur ordinateur contre le crime cybernétique.
- Réservation d'une bonne partie du séminaire *VotreArgent*, programme de l'ABC sur la littératie financière, à la sensibilisation et à la prévention en matière de fraude.
- Éducation et formation du personnel des relations avec les clients dans les banques au sujet des signes d'exploitation financière des personnes âgées.
- Publication d'un bulletin en ligne au sujet de la prévention de la fraude portant sur les différents sujets liés à la fraude et à l'escroquerie.

Afin d'aider les consommateurs à éviter la fraude, le Groupe de travail pourra faire des recommandations qui visent les groupes les plus vulnérables. Par exemple, les personnes âgées ont été identifiées comme le groupe le plus susceptible d'être victime d'escroquerie et de comportements frauduleux. Une recherche plus poussée serait nécessaire afin d'identifier les zones qui doivent être ciblées.

L'éducation dans les écoles joue également un rôle. Les personnes qui apprennent tôt dans la vie comment prendre des décisions financières en toute confiance sont moins susceptibles de se retrouver victimes de pratiques frauduleuses.

Nous recommandons également une collaboration plus étroite entre les agences de réglementation et les intervenants, surtout les corps policiers. L'ABC et ses banques membres sont prêtes à collaborer davantage avec le gouvernement et les autres intervenants afin d'augmenter le nombre des activités de sensibilisation du public au sujet de la prévention de la fraude.

8. Communications et technologie

Les communications et la technologie sont également au cœur de ce processus de consultation. Le Groupe de travail pose les questions suivantes à ce sujet :

- Quelle est la meilleure façon de présenter et de communiquer l'information financière pour qu'elle rejoigne tous les Canadiens?
- Comment pouvons-nous sensibiliser les Canadiens à l'information financière qui est disponible et capter leur attention et leur intérêt?
- À quelles organisations feriez-vous confiance pour fournir de l'information crédible et objective sur Internet et au moyen d'autres nouvelles technologies?

Réponse de l'ABC

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, l'accessibilité est essentielle pour les efforts de promotion de la littératie financière. Les Canadiens doivent savoir où trouver l'information et les services d'éducation. Le marketing et la diffusion sont deux éléments clés. À cet effet, les banques utilisent des plateformes de communication variées afin de rejoindre leurs clients et clients potentiels et pour communiquer avec le grand public. Elles ont également recours à un large éventail de médias

Nous recommandons que le gouvernement fédéral crée et fasse la promotion d'un portail unique (tel que Service Canada) regroupant toutes les activités et les organisations impliquées dans la littératie financière. Un hôte logique de ce portail serait l'Agence de consommation en matière financière du Canada.

En outre, la stratégie sur la littératie financière doit tirer avantage de l'expertise et de l'expérience du secteur privé, notamment des banques et des autres fournisseurs de services financiers, afin de créer un environnement attirant et stimulant qui favorise l'accès à l'information. Ce que le secteur bancaire peut offrir en termes de communication efficace avec les consommateurs et le grand public n'est pas négligeable.

9. Évaluer les progrès accomplis au pays en littératie financière

Comment savoir si la stratégie sur la littératie financière fonctionne? Voici le thème de la dernière série de questions posées par le Groupe de travail.

- Quels éléments devraient être inclus dans un cadre national d'évaluation pour mesurer les progrès accomplis en littératie financière?
- Dans quelle mesure le Canada peut-il recourir aux méthodes courantes pour recueillir des données sur la littératie financière? Dans quelle mesure de nouvelles méthodes s'imposeront-elles?
- Outre l'évaluation de la manière dont les programmes de littératie financière ont amélioré la connaissance des questions financières des Canadiens, le Groupe de travail aimerait également évaluer comment les attitudes et les comportements des gens ont changé. Pouvez-vous suggérer des manières d'évaluer les changements d'attitudes et de comportements en matière de décisions financières?

Réponse de l'ABC

Étant donné que les changements dans le comportement humain se font progressivement, et souvent au fil des générations, il importe que l'évaluation des programmes et des initiatives visant la littératie financière porte en premier sur la livraison, la pertinence et les niveaux de collaboration, et que cette évaluation soit faite par rapport à des priorités claires. Par conséquent, nous encourageons le gouvernement fédéral à faire le suivi des changements apportés au paysage de la littératie financière en ce qui a trait à l'efficacité et à l'efficience des initiatives et à partager les résultats avec les intervenants clés. Nous recommandons que l'ACFC soit l'hôte de cette recherche.

Annexe A

Exemples de programmes de littératie financière réussis, appuyés par les banques :

- [VotreArgent](#) — Programme développé par l'ABC. Il s'agit d'un séminaire gratuit, non commercial, de 50 minutes, portant sur divers sujets liés à la planification financière et destiné aux élèves du secondaire.
- [Déposez la monnaie](#) — Programme d'épargne qui permet aux consommateurs utilisant la carte de débit Banque Scotia d'arrondir chacun de leurs achats à la tranche de 1 \$ ou de 5 \$ supérieure. La différence entre le montant arrondi et le montant réel est automatiquement virée dans un compte d'épargne. (Banque Scotia)
- [Centre canadien pour l'éducation financière](#) (CCEF) — Partenariat lancé par Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) entre le secteur privé, le secteur public et les organismes de développement social et communautaire, qui offre des programmes de littératie financière à travers le Canada. Plusieurs banques appuient le CCEF.
- [Citi Financial Education](#) — Ressources en éducation financière en ligne comportant des cours destinés aux enfants et aux adultes. Certains cours seulement existent en français. (Citibank Canada)
- [Credit Education Week Canada](#) (CEWC) — CEWC est une campagne de sensibilisation annuelle qui présente aux Canadiens des conseils et des outils leur permettant d'apprendre à gérer leurs finances. Développée en collaboration avec Credit Canada, une agence à but non lucratif de la région de Toronto, spécialisée en conseils sur le crédit, CEWC offre un programme de bourses, des conférences sur les finances personnelles, ainsi que des événements communautaires destinés à responsabiliser les Canadiens en matière de décisions financières. (Capital One Canada)
- [Jeunes Entreprises](#) — Organisation sans but lucratif vouée à la sensibilisation et à la formation des jeunes à l'économie et aux affaires. Plusieurs banques au Canada appuient Jeunes Entreprises : CIBC, RBC Groupe financier, Groupe financier Banque TD, Banque Scotia et BMO Groupe financier.
- [The Learning Partnership's Entrepreneurial Adventure \(EA\)](#) — EA jumèle les élèves et leurs professeurs, de la maternelle à la 12^e année, avec des gens d'affaires afin de créer des initiatives qui profitent à la collectivité. (BMO Groupe financier)
- [Momentum Community Economic Development Society](#) — Programme basé à Calgary qui offre aux personnes à faible revenu des ateliers de formation afin de leur permettre de prendre le contrôle de leurs finances personnelles et de développer des connaissances et des compétences en matière de gestion de l'argent. (RBC Groupe financier)
- [The Road to Better Credit](#) — Site Web sous forme de carte routière où les Canadiens trouvent des réponses à leurs besoins, selon l'état de leur crédit. Le site contient des conseils au sujet de l'obtention de crédit, de la réparation de la cote de crédit, de la protection du crédit et de la maximisation de son usage. (Capital One Canada)
- [Students in Free Enterprise](#) — Programme offrant des bourses aux étudiants désireux de développer et de mettre en œuvre des projets d'éducation financière viables. (HSBC)

- [Fonds de subvention TD pour l'initiation aux finances](#) — Fonds administré par SEDI qui distribue des subventions aux groupes communautaires offrant une formation sur la littératie financière. (Groupe financier Banque TD)
- [TD Money Lounge](#) — Nouvelle approche de l'éducation financière destinée aux étudiants et aux jeunes. (Groupe financier Banque TD)